

假如你对郡政府頒發的補助(一般補助/一般救濟)有投訴的話，你必須向郡政府提出請求，使你的投訴得到解決。

假如你对保險補助金/州政府補助計劃有投訴的話，你必須和你家就近的社會安全局辦事處的人員討論這一問題。社會安全局為老人，盲人和殘障者的補助計劃處理投訴，並且舉行聽證。

多種語言的服務

假如你或你認識的人因為不會講英語而在申請或領取民眾補助時產生困難的話，可以要求請你同樣語言的人提供幫助。你有權利得到由郡政府提供的翻譯員的幫助。假如你所屬的郡福利所辦事處沒有你能夠交談的僱員，請打電話 1-800-741-6241 求助。你不需要付電話費。

你的權利

作為在加州申請或領取民眾補助的人，你有權利：

- 收到對你的申請表作決定的書面說明。
- 收到對你的資格、福利或服務計劃作出改變的書面說明。
- 對你的資格、福利或服務計劃的決定可以上訴。
- 查看你提供給郡政府任何有關你資格方面的資料。假如你請求州聽語的話，你可以查看你所有的案件記錄(請參閱本手冊“你能做甚麼”這一欄)。
- 當你認為由於你的種族，肤色，宗教信仰，性別，國籍，政治背景，殘障，婚姻狀況，或是年齡的關係而受到歧視的時候，你可以提出投訴。
- 受到有禮貌，體諒，而且尊重的服務。
- 不論你的種族，肤色，宗教信仰，性別，國籍，政治背景，殘障，婚姻狀況，或是年齡如何，你可以得到和任何其他申請人或領取人所得到的同樣的禮誼和對待。
- 你案件記錄的資料得到保密，除非州政府和聯邦政府法律另有規定。
- 得到個人守密的權利。但是必須提供某些個人資料，以決定你是否合格並是否需要民眾補助。

當你申請或領取民眾補助的時候，每一位辦事員和每個單位，包括郡福利所，公共營養單位和機關，日間照看所，工作或訓練計劃職員，醫院，療養院，醫生，牙醫以及藥劑師，都必須尊重你的權利。

電話

加州社會服務處 (CDSS) 供有耳聾電傳機 (TDD)。假如你對民眾補助服務要投訴，可使用 TDD, 請打免費電話號碼 1-800-952- 8349 和我們聯絡。

你能做甚麼

假如你對你的申請，民眾補助福利或服務計劃所採取的行動不同意的話，你可以採取下列一項或各項措施。

- 和你的郡福利所人員談話。解釋你為何不同意，並且請求協助。
- 向加州社會服務處提出對郡政府的正式投訴。若要進行的話，你可以打免費電話或是寫信給：

Public Inquiry and Response
P.O. Box 944243, M.S. 6-23
Sacramento, California 94244-2430
電話 1-800-952-5253 (有聲)
1-800-952-8349 (TDD)
FAX 1-916-651-8866

如果你要求將你的問題作為“投訴”處理，並請說明投訴的理由。社會服務處會通知郡福利所有關此投訴事項，郡福利所就會查核你的案件資料。假如郡福利所決定你應該得到補償調整的話，你的投訴就可能就此得到解決，而你個人這一萬或社會服務處那一方都不需要再採取任何行動。

- 在行政法官前請求州聽語。**你必須在郡政府採取行動的90天(不是三個月)以內請求州聽語。**即使你已提出投訴，也應該遵守90天的規定期限。90天期限是在郡政府寄給你採取行動通知後開始算起。

假如你因為你的補助要被削減或停止而決定請求州聽語，並且假如你在行動生日前請求聽語，你就可以繼續領取你會領取的同樣的補助直至聽語時。你的糧食券只可以保持不變至你目前證明期結束時。假如聽語決定對你不利的話，在你聽語審理期間，你所領取的過多的現金補助額和額外的糧食券價值會成為超額付款。

此外，最好保留採取行動通知書的信封，以便向行政法官出示。日期很重要。

若要請求州聽語，請在採取行動通知書表格背面“請求州聽語”欄的空間填寫。假如你英語有困難，請告訴我們你的語言和方言。你可以用信件解釋你認為郡福利所採取的行動是不正確的，並且寫明你需要語言方面的幫助。請將你的聽語請求按照採取行動通知書所指示的地址寄到郡福利所。

你也可以口頭請求州聽語。你可以打免費電話號碼1-800-952-5253,或是假如你聽覺有障礙的話，可以打電話號碼 1-800-952-8349 (TDD) 請求聽語。

州聽語

這是由你，加州社會服務處的行政法官和郡福利所代表參與的一項聽語。這並不是法院的聽語。假如你願意的話，你可以自己付費請律師或者其他代表和你一起出席。你可以帶證人前來。行政法官負責主持聽語，這並不向公眾公開。

聽語的時間和地點

在你聽證前的至少 10 天內，加州社會服務處會以信件通知你有關聽語的確實日期和地點。有些郡會告訴你聽語的準確時間。有些郡則把你的時間安排在上午或下午的空檔時間上。多數聽語將在 8:30

a.m. 或 1:00 p.m. 開始。因為好幾個聽證都安排在這時間舉行，所以你應該預計在你的聽證實際開始以前可能會有所延遲。聽證地點不提供托兒照顧的服務。

聽語通常是在郡政府的公眾廳舉行。如果你因為健康不佳或殘障而不能在聽證場所出席聽語，可以在你家中或另外一致同意的場所舉行聽語，或者在你的同意下用電話進行。請求在家聽語需有醫療證明。假如你認為你合格於在家聽語或願意作電話聽語的話，請打電話或寫信給州聽證部門，說明理由：

State Hearings Division
P.O. Box 944243, M.S. 19-37
Sacramento, CA 94244-2430
1-800-743-8525

假如你在請求州聽語以後搬家，但聽證尚未舉行，或者尚未頒發聽語決定，你應該把你新的地址告知州聽證部門。請打免費電話： 1-800-743-8525 (有聲/TDD)。

假如你不再是加利福尼亞州的居民，將作出安排用電話舉行聽語。有關電話聽語程序的詳細說明將在聽語以前寄給你。

立場聲明

你可以在聽語之前拿到一份郡政府以打字寫立場聲明書。這是一份說明郡政府所做的事以及郡政府採取行動的原因的打字聲明書。你可以在聽語日期前的兩個工作日之內的任何辦公時間拿取這份聲明，除非郡政府與聽證並無關聯。你可以打電話給郡福利所上訴組確定這些文件是否已經準備妥。

假如文件還沒有準備妥，或是郡政府在給你副本之後實質上有所修改的話，你有權利因着有正當理由而讓聽證延期。這表示你的聽證會再度安排日期，並且在聽證審理期間的補助會繼續發放。你可以從郡福利所上訴組工作人員處拿到這份聲明書。

在聽語的時候，你也可以呈交一份書面聲明，解釋你對這一爭論問題繼續發憤。你可以從郡福利所上訴組工作人員處拿到這份聲明書。

題的立場，供行政法官作考慮。郡政府的立場聲明和你的書面聲明會成為聽證記錄的一部份，並得到行政法官的檢查。

延期

假如你想將聽證延期，並且你的聽證涉及到了糧食券計劃的話，你可以提出請求並且會自動地得到第一次的延期。在任何其他你想得到延期的案件中，你在聽證以前必須先通知州政府，並且提出延期的充分理由。請以書面向州聽證部門請求，或是打免費電話 1-800-743-8525 (有聲/TDD)。

假如你沒有出席已經安排好的聽語，而你仍然需要聽語的話，你必須在已安排的聽證日期後 10 天以內請求再次進行聽證，並提出充分的理由說明你為何不出席已經安排好的聽證。

聽證前

你必須自己參加聽證，或是授權某位人士代你出席。假如你打算請人代你出席的話，在你的被安排的聽證日期以前，請將這位代表的姓名，地址和電話號碼寄到州聽證部門。你可以向郡政府獲取一份法律服務代表，志願的法律服務人士，或福利權利機構的名單。你也必須簽署一份書面聲明，授權你的代表代你出席。這份聲明書應該寄給郡政府和州聽證部門。

你可以和你的代表一起出席聽語，也可請其他瞭解情況的人出席聽語，告訴行政法官他們對你案件所知道的情況。假如你需要在聽語時有對你案件很重要的人或文件，你可以要求預發傳票。若在聽證日期以前要求的話，請寫信或打電話給下列就近的辦事處：

State Hearings Division State Hearings Division State Hearings Division
P.O.Box 944243 811 Wilshire Boulevard, 2550 Mariposa Mall,
M.S. 19-44 Suite 1118 #3088

Sacramento, CA 94244-2430 Los Angeles, CA 90017 Fresno, CA 93721
Phone (916) 229-4187 Phone (213) 833-2200 Phone (559) 445-5775

State Hearings Division State Hearings Division
Bay Area Regional Office 355 West Grand Ave.,
1515 Clay Street, # 1203 Suite 4
Oakland, CA 94612 Escondido, CA 92025-2649
Phone (510) 622-4000 Phone (760) 735-5070

請講明你要傳喚的人的姓名，或描述你要傳喚的文件，並且說明為甚麼這對你的聽證很重要。首席行政法官將決定是否應該發出傳票。你應該負責送傳票給你要求傳喚的人，或者假如你要獲取文件的話，應負責傳達給記錄保管人。

在聽語以前，你有權利查閱你的案件記錄和規則。請打電話到郡政府上訴組安排這項查閱。

在聽證的時候

假如你在聽證之前通知州聽證部門你需要語言服務，就會有州政府批准的翻譯員出席聽證幫助你和其他在場的人員。你必须準備好在聽證時提出最有利的案情。你將有機會告訴行政法官為甚麼你不同意 那政府的行動，而那政府的代表也有機會解釋為何要採取這項行動。那政府有責任證明所採取的行動是正確的。你與那政府代表可以互相提問，並可以提問任何在場的證人。行政法官也可以提出問題，找出所有實情。

州政府法律規定，所有聽證要錄在錄音帶上。錄音是為了用作決定，並且要跟留下來備對決定有爭論之用。

決定

聽證結束後，行政法官將會寄給加州社會服務處或健康服務處處長一份建議決定，或是代表處長頒發最終決定。假如建議決定寄給處長的話，處長會查研聽證時提出的資料，他/她將採納建議決定，或是下令再度聽證，或是頒發他/她自己的決定。假如處長頒發自己的決定，此項決定是具有約束性的，可是你也會收到一份行政法官起初作出建議決定的副本。在你收到決定之後，即使你要求再度聽證，那政府仍必須立刻遵循這一決定。假如決定是拒絕請求的話，任何在聽證審理期間領取的補助就要停止。此外，那政府可以要求你償還在聽證審理期間所付的過多的現金補助或糧食券。假如你對決定不同意的話，你可以遵照你收到的州聽證決定通知書第一頁的說明，要求再度聽證。

假如在收到聽證決定或再度聽證決定後，你仍然不同意的話，你可以向高級法院上訴以尋求司法審查。請求司法審查必須在收到處長最終決定之後一年內向法院提出。

抽銷州聽證

在處長頒發決定前的任何時候，你可以向 Sacramento州聽證部門提交書面請求來要求抽銷(即)消州聽證。假如你在聽證以前提出抽銷，聽證就會被取消。假如你在聽證以後提出抽銷，那就不會作出聽證決定。在這兩種情況之下，那政府採取的行動就會生效。假如你領取的補助額別高於你若不請求聽證而應該領取的補助額別，並且你若以後在頒發決定前抽銷的話，那政府有權要求償還現金補助或糧食券的超額付款。其結果相同於贊同那政府行動的書面決定。

記錄極為重要

每一項聽證都各有不同。行政法官需要查看為你案件提供事實和證明的文件或記錄。你應該將你和那政府之間不同意事項的證明或反證明記錄帶到聽證處。常需要有不持別爭論事項有關的記錄來正確解決案件。例如：

- 有關不動產的記錄，例如：稅收收據，契約，合約與抵押單據。

- 有關動產的記錄，例如：銀行存摺，保險單，汽車所有權文件，股票，債券，借據與合約。
- 有關殘障的記錄，如：醫療報告，醫院記錄或醫生的字條。
- 有關你收到錢的記錄，如：薪金存根；說明你領取多少社會保險金的判定書；失業保險福利；退役軍人福利；法庭判決的撫養費；學生財務補助；得自出租財產；住宿者；合住者；股票；債券；或代你付錢等的收入。包括禮物等。
- 顯示付房租，水電費(包括電話)，醫療護理費(包括健康保險及醫療所需之交通費)，工會會費，照管者和托兒照顧費，學雜費，天災和樓塌損失等金額的賬單和收據。

歧視

按照州政府法律,福利機構不可基於種族,肤色,國籍,年齡,殘障,宗教信仰,性別,性取向,政治背景或婚姻狀況等情形所提供給個人或集體的補助,福利或服務項目與提供給其他人的有所不同。聯邦政府禁止對基於上列的某些,雖然不是全部,有所歧視。

聯邦政府禁止：(1)基於收養父母或寄養父母，或是被涉及孩子的種族，膚色或國籍而延遲或拒絕安排孩子作收養或受到寄養照看；(2)基於被涉及個人或孩子的種族，膚色或國籍而拒絕任何個人得到機會成為寄養或收養父母。

假如你認為你受到福利機構對你的歧視的話，你可以採取下列任何**一項**行動：

- 和那福利所民權代表談話。那政府就會調查這起投訴事件，並且將結果通知你。
- 通過電子郵件(e-mail)向加州社會服務處(CDSS)提出歧視投訴，寫信或打電話至：

California Department of Social Services
Civil Rights Bureau (CRB)
P.O. Box 944243, M.S. 6-70
Sacramento, CA 94244-2430
打電話：(916) 654-2107 或免費電話1-866-741-6241。
E-Mail 地址：crb@dss.ca.gov.

TTY/TTY (傳真打字機)使用者可直接打電話：(916) 654-2098，或打對方付費電話(800) 688-4486，或者你可以通過加州轉遞信息服務接線員打電話號碼(800) 735-2929。

- 假如你的投訴涉及到糧食券計劃，你可以向美國農業部提出聯邦歧視投訴：

USDA, Director
Office for Civil Rights
Room 326-W, Whitten Building
14th and Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410
1-800-795-3272 (有聲)
TTY(傳真打字機) (202) 720-5964

- 假如你的投訴涉及到除糧食券計劃以外的補助計劃，並且你認為聲稱的歧視行動是基於種族，肤色，國籍，年齡，或殘障，你可以向美國健康人文服務部提出聯邦歧視投訴：

U.S. Department of Health and Human Services
Office for Civil Rights
50 United Nations Plaza, Room 322
San Francisco, CA 94102
1-800-368-1019

你必須在聲稱的歧視發生後180天以內提出投訴。在你的投訴中，須說明歧視的根據(如：種族，殘障，性別)，發生了什麼，為何你認為有此行動，以及你所尋求的解決方式。

假如你不同意那政府對你歧視投訴所作的決定，你可以對此判定向加州社會服務處提出申訴，或者，假如這是涉及糧食券計劃，則向美國農業局投訴。**歧視投訴的程序不同於州聽證程序。除了提出歧視投訴以外，你還有權利要求州聽證。假如你認為那政府對你的福利作出的決定是錯誤的話。**

結論

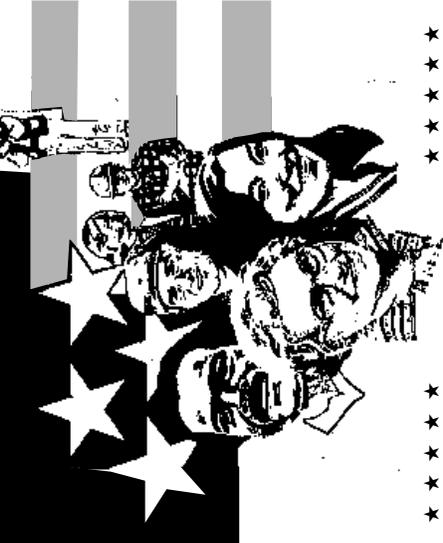
假如你對這份文件上的資料有任何問題的話－你的權利，或是假如你認為你的權利被侵犯而你應該做些甚麼－你可以向那福利所工作人員詢問，或是和加州社會服務處，公眾詢問組工作人員商談。

此外，拿取對你申請或領取的民眾補助作說明的書面資料，這對你也很有幫助。這些資料在那福利所可以取閱。假如沒有給你有關福利計劃的小冊子，你可以向他們索取。**要確保你得到公平的待遇的一個方法是瞭解你應享有的項目。**



STATE OF CALIFORNIA (加利福尼亞州)
HEALTH AND HUMAN SERVICES AGENCY (健康人文服務部)
DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES (社會服務處)
假如你是殘障，並且需要幫助申請或繼續領取補助，福利和服務的話，你應該告訴那政府。
社會服務
雜民現金補助
個人照看服務計劃 (PCSP)
多項老人服務計劃
精神病
有親戚關係的監護人補助款 (Kin-Gap)
家中協助性服務 (IHSS)
糧食券
奇香
早期和定期檢查，診斷及治療 (EPSDT)
加州牙醫補助 (Denti-Cal)
那政府醫藥服務計劃
兒童福利服務
對移民的現金補助計劃 (CAPI)
CalWORKs引至工作的福利計劃
加州工作機會和向孩子負責計劃 (CalWORKs)
加州醫藥補助 (Medi-Cal)
加州糧食補助計劃 (CFAP)
酗酒和吸毒計劃
領養協助計劃 (AAP)
領取下述任何一項補助計劃的補助或服務的人：
這本小冊子闡明你的權利以及說明如果你有投訴的話，你能做甚麼。這些資料是提供給正在申請，領取或已領取下列任何一項補助計劃的補助或服務的人：
就享有一些特殊的權利。
假如你正在申請，領取或已經領取加州民眾補助的話，你就享有一些特殊的權利。

你的權利 在加州福利計劃項下



★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

假如你正在申請，領取或已經領取加州民眾補助的話，你就享有一些特殊的權利。

這本小冊子闡明你的權利以及說明如果你有投訴的話，你能做甚麼。這些資料是提供給正在申請，領取或已領取下述任何一項補助計劃的補助或服務的人：

領養協助計劃 (AAP)
酗酒和吸毒計劃
加州糧食補助計劃 (CFAP)
加州醫藥補助 (Medi-Cal)
加州工作機會和向孩子負責計劃 (CalWORKs)
CalWORKs引至工作的福利計劃
對移民的現金補助計劃 (CAPI)
兒童福利服務
那政府醫藥服務計劃
加州牙醫補助 (Denti-Cal)
早期和定期檢查，診斷及治療 (EPSDT)
糧食券
奇香
家中協助性服務 (IHSS)
有親戚關係的監護人補助款 (Kin-Gap)
精神病
多項老人服務計劃
個人照看服務計劃 (PCSP)
雜民現金補助
社會服務